Sfeervol Meerssen

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Meerssen.

Nr. 70376
1 juni
2016

Verordening klachtbehandeling bij de gemeente Meerssen 2016.

Behoort bij raadsvoorstel 16-burgemeester-10

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders respectievelijk de burgemeester van de gemeente Meerssen;

Gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9, Titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht, waarin regels worden gesteld over de klachtbehandeling door een bestuursorgaan;

Overwegende dat deze regels van klachtbehandeling voor een ieder het recht inhouden om over gedragingen van bestuursorganen van de gemeente Meerssen of daarvoor werkzame personen een klacht bij deze gemeente in te dienen;

Overwegende voorts dat de in 2007 vastgestelde beleidsregels dienen te worden geactualiseerd;

Gelet op Titel 4.3 Beleidsregels specifiek artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;

Gelet op de bepalingen van de Gemeentewet;

Besluiten:

met toepassing van het bepaalde in hoofdstuk 9, Titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht hernieuwde regels vast te stellen voor de zorgvuldige behandeling van klachten ingediend bij en over de bestuursorganen van de gemeente Meerssen of over de daarvoor werkzame personen;

Hoofdstuk 1. De mondelinge klachtenprocedure.

1. Een mondelinge klacht over gedragingen van medewerkers van een afdeling.

Klacht direct kenbaar maken bij het betreffende afdelingshoofd.

Artikel 1.1.

Mondelinge klachten over gedragingen van medewerkers worden direct kenbaar gemaakt bij het betreffende afdelingshoofd. Deze handelt de klacht, indien deze zich daarvoor leent en met goedvinden van de klager, op informele wijze af.
De uitzonderingen op de behandelingsplicht genoemd in artikel 9:8 Awb zijn van toepassing.

Vervolg informele behandeling mondelinge klacht.

Artikel 1.2.

Het afdelingshoofd informeert de klager die het eens is met informele afdoening direct over de afhandelduur (maximaal 2 weken).

Artikel 1.3.

Het afdelingshoofd informeert de beklaagde medewerker over de mondelinge klacht.

Artikel 1.4.

Het afdelingshoofd draagt zorg voor:

- Een zorgvuldig onderzoek;
- Een contact met de klager waarbij deze wordt gehoord en geïnformeerd over de verdere afhandeling. Het afdelingshoofd biedt daarbij klager de gelegenheid zijn klacht volledig toe te lichten.

Artikel 1.5.

Het afdelingshoofd zorgt voor het wederhoor van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 1.6.

Het afdelingshoofd informeert de klager en vervolgens de beklaagde over de bevindingen en de eventueel daaraan te verbinden conclusie(s).

Artikel 1.7.
De afdeling Bedrijfsvoering, cluster P&O, wordt over het eindresultaat van de informele afhandeling in verband met centrale registratie in kennis gesteld.

Artikel 1.8.
Desverlangd door de klager voorziet het afdelingshoofd in een korte schriftelijke reactie over de informele afdoening van de klacht. De beklaagde wordt hiervan gelijktijdig in kennis gesteld.
Een kopie van het schrijven wordt gezonden aan het cluster P&O.

Doorverwijzing naar de schriftelijke klachtprocedure.

Artikel 1.9.
Indien de klager niet instemt met informele afdoening van de mondelinge klacht of indien deze zich niet leent voor informele afdoening, dan verwijst het afdelingshoofd naar de schriftelijke klachtprocedure als omschreven in hoofdstuk 2.

Hoofdstuk 2. De schriftelijke klachtenprocedure.
2. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame functionaris.

Artikel 2.1.
Een schriftelijke, al dan niet langs elektronische weg binnengekomen klacht, wordt bij ontvangst doorgezonden naar de Afdeling Bedrijfsvoering en daar ingeboekt. De afdeling Bedrijfsvoering zendt de geregistreerde klacht ter behandeling door naar het betreffende afdelingshoofd.

Artikel 2.2.
Het afdelingshoofd draagt zorg voor toezending van een kopie van de klacht aan de functionaris op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
De uitzonderingen op de behandelingsplicht genoemd in artikel 9:8 Awb zijn van toepassing.

Bericht van ontvangst.

Artikel 2.3.
Het afdelingshoofd belast met de behandeling van de klacht draagt zorg voor het toezenden aan de klager van een bericht van ontvangst.

Inhoud bericht van ontvangst:

Artikel 2.4.
Het bericht van ontvangst vermeldt:
- de inhoud van de klacht;
- de naam, telefoonnummer en e-mailadres van het afdelingshoofd dat met de behandeling van de klacht is belast;
- de te verwachten afhandelduur (ten hoogste 6 weken).
- dat de behandelende functionaris alle van belang zijnde gegevens voor de afhandeling van de klacht zal verzamelen en hoor en wederhoor zal toepassen;
- het sluitstuk van de behandelprocedure.

Hoor en wederhoor.

Artikel 2.5.
Na verzending van het bericht van ontvangst vindt het horen van de klager plaats en het bieden van hoor en wederhoor aan de functionaris op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 2.6. Rapportage van bevindingen
- Het afdelingshoofd draagt zorg dat van het hoor en wederhoor een rapportering van bevindingen wordt opgemaakt.

Verdaging.

Artikel 2.7.
Een verdagingbeslissing van ten hoogste 4 weken wordt uiterlijk binnen 6 weken na datum binnenkomst van de klacht genomen, waarvan klager binnen de eerder genoemde 6 weken-termijn schriftelijk in kennis wordt gesteld.

Indien sprake is van een verdagingstermijn vermeldt de berichtgeving aan de klager tevens de reden van de verdaging.

Afronding procedure.

Artikel 2.8. Het sluitstuk van de behandelprocedure.

– Ter afronding van de behandelprocedure van de schriftelijke klacht wordt aan de klager door het afdelingshoofd toegezonden een antwoordschrijven. Daarin wordt de klager gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Bij het schrijven wordt gevoegd een rapportage van hoor en wederhoor. Het schrijven wordt met de rapportage in afschrift toegezonden aan de beklaagde.

Vermelding mogelijkheid indiening verzoekschrift.

Artikel 2.9.

Het antwoord aan de klager en de beklaagde vermelden de mogelijkheid van indiening van een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman (klacht opnieuw voorleggen bij alsnog bestaande ontevredenheid over de klachtbehandeling door gemeente).

3. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders dan wel de gemeentesecretaris.

College:

Artikel 3.1.

Een klacht over een gedraging van de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld en beslist door de plv collegevoorzitter en een daartoe aangewezen lid van dit college, met administratieve ondersteuning door de gemeentesecretaris. Een klacht over (een lid van) het college wordt behandeld en beslist door de voorzitter en plv voorzitter eveneens met administratieve ondersteuning door de gemeentesecretaris. De voor klachtbehandeling aangewezen persoon is niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken geweest.
De klachtbehandelaren dragen zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

Gemeentesecretaris:

Artikel 3.2.

Een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld en beslist door de burgemeester en plv voorzitter van het college, met administratieve ondersteuning door de adviseur bestuurszaken. De burgemeester draagt zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

4. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan.

Artikel 4.1.

Een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan wordt behandeld en beslist door de loco-burgemeester en een lid van het college, met administratieve ondersteuning door de gemeentesecretaris. De loco-burgemeester draagt zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

5. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van de Raad en de voorzitter van de Raad.

Artikel 5.1.

Een klacht over een gedraging van de Raad wordt behandeld en beslist door de burgemeester en plv voorzitter van de Raad, met administratieve ondersteuning door de raadsgriffier. De burgemeester draagt zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5.2.

Een klacht over een gedraging van de voorzitter van de Raad wordt behandeld en beslist door de plv voorzitter van de Raad en het langst zittend raadslid, met administratieve ondersteuning door de raadsgriffier. De plv voorzitter draagt zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

6. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van medewerkers van de Raadsgriffie.

Artikel 6.1

Een klacht over een gedraging van de raadsgriffie-medewerkers wordt behandeld en beslist door de voorzitter en plv voorzitter van de werkgeverscommissie, met administratieve ondersteuning door de (waarnemend) raadsgriffier. De voorzitter van de commissie draagt zorg voor de toepassing van hoor en wederhoor.
De bepalingen van hoofdstuk 2 zijn van overeenkomstige toepassing.

7. De schriftelijke klachtenprocedure over een gedraging van afdelingshoofden/adviseur bestuurszaken.

Artikel 7.1.

Een klacht ingediend over een gedraging van een afdelingshoofd/adviseur bestuurszaken wordt behandeld en beslist door de gemeentesecretaris met administratieve ondersteuning van de adviseur bestuurszaken/waarnemend secretaris.

Hoofdstuk 3 Overige aangelegenheden.

8. Toegewezen coördinerend ambtenaar.

Artikel 8.1.

Het college van burgemeester en wethouders wijst de adviseur bestuurszaken aan als coördinerend ambtenaar die eindverantwoordelijk is voor een goede instandhouding van de klachtenprocedure.
Tot de taken van deze functionaris behoren:

- Het volgen van de (wetgeving-)ontwikkelingen op het terrein van het klachtrecht en het zo nodig doen van voorstellen aan de desbetreffende bestuursorganen, opdat de huidige regeling ook op termijn blijft voldoen aan de daaraan te stellen wettelijke eisen;
- Het bevorderen dat via buro Communicatie periodiek de interne klachtrechtvoorziening onder de aandacht wordt gebracht bij de burgers en bestuur/medewerkers;
- Het door de afdelingshoofden doen registreren, archiveren en jaarlijks evalueren van het interne klachtrecht in algemene zin en de tijdige en volledige gegevensverstrekking aan de afdeling Bedrijfsvoering, cluster P&O voor de centrale registratie.

9. Intrekking beleidsregels.

Artikel 9.1.

De geldende beleidsregels intern klachtrecht 2007 worden hierbij ingetrokken.

10. Citeertitel.

Artikel 10.1.

Deze Verordening kan worden aangehaald als de Verordening klachtbehandeling bij de gemeente Meerssen 2016.

11. Inwerkingtreding.

Artikel 11.1.

Deze verordening treedt in werking op de 8^{e} dag na de datum van haar bekendmaking.

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders op 10 mei 2016,

De secretaris,

de burgemeester,

Aldus besloten door de gemeenteraad op 25 mei 2016.

De griffier,

de voorzitter,

Aldus besloten door de burgemeester op: XXXXX 2016

De burgemeester,